



Herramienta de garantía de calidad de la EASO

Examen de la solicitud de protección internacional

Módulo 1: Entrevista personal

*Módulo 2: Resolución de primera
instancia*

Más información sobre la Unión Europea en Internet (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-357-0 doi:10.2847/04870 BZ-04-18-841-ES-C
PDF ISBN 978-92-9476-361-7 doi:10.2847/693201 BZ-04-18-841-ES-N

© Oficina Europea de Apoyo al Asilo, 2019

Ni la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) ni ninguna persona que actúe en su nombre se responsabilizará del uso que pudiera hacerse de la información incluida en el presente documento.

Printed by Bietlot in Belgium



Herramienta de garantía de calidad de la EASO

Examen de la solicitud de protección internacional

Módulo 1: Entrevista personal

*Módulo 2: Resolución de primera
instancia*

Cláusula de exención de responsabilidad

Las autoridades nacionales competentes no han comprobado la calidad de esta traducción. Si considera que la traducción no cumple la terminología pertinente a nivel nacional, sírvase ponerse en contacto con la [EASO](#).

Introducción

¿Por qué se ha desarrollado esta herramienta? El **objetivo** de esta herramienta de garantía de calidad es proporcionar a los Estados de la UE+ un marco común de evaluación y garantía de calidad interna.

Se trata de una herramienta flexible que puede aportar claridad y coherencia a la evaluación de la calidad del proceso de asilo. Los dos módulos de la herramienta pueden utilizarse conjuntamente para realizar una evaluación más completa de la calidad general del examen de solicitudes de protección internacional, o bien por separado si es necesario centrarse en uno de los dos aspectos.

La herramienta puede utilizarse con varios fines, como la evaluación del desempeño, la revisión periódica de la calidad y auditorías temáticas. Puede utilizarse para evaluar la calidad de un caso específico o la calidad del proceso.

¿Cómo se ha desarrollado esta herramienta? Esta herramienta de garantía de calidad ha sido desarrollada por la EASO junto con expertos de los Estados de la UE+. Antes de concluir los trabajos, se mantuvieron consultas sobre la herramienta, y sobre las normas y los indicadores que incorpora, con todos los Estados de la UE+, con la Comisión Europea y con el ACNUR.

¿Qué alcance tiene esta herramienta? La herramienta y sus dos módulos piloto tienen como tema central el examen de las solicitudes de protección internacional.

**Entrevista personal
sobre el fundamento
de la solicitud**

**Resolución de primera
instancia sobre la solicitud de
protección internacional**

En función de la evaluación de los módulos piloto y de las necesidades detectadas, se pueden desarrollar módulos adicionales en el marco de las actividades de gestión de la calidad que lleva a cabo la EASO.

¿Quién debe utilizar esta herramienta? La herramienta está destinada a todas las personas que realicen evaluaciones de calidad. Se refiere al usuario como «**evaluador de calidad**». En la estructura nacional, este término puede incluir a los supervisores, a los especialistas en calidad o a cualquier otro personal con funciones pertinentes.

¿Qué relación guarda esta herramienta con otras herramientas de la EASO? Esta herramienta y sus dos módulos se basan en las normas comunes acordadas en las siguientes guías prácticas de la EASO y deben considerarse conjuntamente con ellas:

- *Guía práctica: Entrevista personal*
- *Guía práctica: Valoración de las pruebas*
- *Guía práctica: Requisitos para el reconocimiento de la protección internacional*
- *Guía práctica: Exclusión*

Estas guías prácticas deben considerarse documentos orientativos y herramientas de autoevaluación útiles para los funcionarios competentes para el examen de los casos.

Para más información sobre productos pertinentes de la EASO, véase <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Cómo utilizar esta herramienta

La herramienta incluye varios elementos diferentes, que se indican a continuación.

Estándares e indicadores	En primer lugar, la herramienta describe los estándares e indicadores aplicables a la entrevista personal y a la resolución de primera instancia sobre el fundamento de una solicitud de protección internacional.	
		Estándares e indicadores: entrevista personal..... 5
		Estándares e indicadores: resolución de primera instancia..... 8
Evaluación	Segundo, contiene orientaciones para valorar dichos estándares e indicadores en la práctica.	
		Metodología de evaluación11
Retroinformación e informes	Tercero, la herramienta ofrece orientaciones y resalta buenas prácticas relativas a la comunicación de retroinformación individual y a la elaboración de informes generales sobre calidad, con el fin de mejorar el sistema.	
		Retroinformación individual.....13
		Informes generales.....14
▶ Formularios de evaluación	En este sentido, la herramienta incluye formularios de evaluación complementarios en formato Excel que pueden aplicarse directamente en una evaluación de calidad individual, junto con versiones de los formularios en formato PDF que pueden imprimirse para tomar notas a mano (anexo I).	
		Anexo I: Formularios de evaluación16
▶ Orientaciones adicionales para evaluadores de calidad (ejemplos)	Como orientación adicional para los evaluadores de calidad, la herramienta también ofrece ejemplos de situaciones en las que se podrían evaluar los indicadores como errores leves o importantes o se podrían marcar como no aplicables (anexo II).	
		Anexo II: Ejemplos prácticos.....17
		Evaluación de la resolución de primera instancia25
Herramienta de garantía de calidad: solución técnica	La EASO ha desarrollado una solución técnica que proporciona a los Estados de la UE+ una herramienta de garantía de calidad integrada y fácil de manejar para que el proceso de garantía de calidad interna sea más racional y eficiente.	

Estándares e indicadores: entrevista personal

Los estándares e indicadores utilizados para evaluar la calidad de una entrevista personal acerca del fundamento de la solicitud se dividen en los siguientes temas.

Inicio de la entrevista

Desarrollo de la entrevista

Contenido de la entrevista

Conclusión de la entrevista

Registro de la entrevista

Para determinar si se han cumplido los estándares, los evaluadores de calidad deberán tener siempre en cuenta el caso específico de que se trate.

Inicio de la entrevista

Estándar	1. Se tienen en cuenta las necesidades especiales anteriormente detectadas.
Indicadores	<p>1.1. Cuando se concierta la entrevista, se tienen en cuenta las necesidades especiales que se han detectado anteriormente.</p> <p><i>Por ejemplo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ género adecuado de la persona encargada de la entrevista o la interpretación, ▪ los menores no acompañados tienen un representante presente, ▪ se adoptan medidas prácticas para las personas con discapacidades, y ▪ se establecen otras garantías procedimentales pertinentes.

Estándar	2. Se facilita la información necesaria al solicitante.
Indicadores	<p>2.1. Se facilita información sobre la finalidad de la entrevista.</p> <p>2.2. Se facilita información acerca de la confidencialidad.</p> <p>2.3. Se facilita información sobre la función de todas las personas presentes.</p> <p>2.4. Se facilita información sobre la obligación de colaborar.</p> <p>2.5. Se facilita información sobre las pausas y la posibilidad de solicitar una pausa.</p> <p>2.6. Se facilita otra información obligatoria con arreglo a la práctica nacional.</p>

Estándar	3. Se comprueba que el solicitante y el intérprete se entienden.
Indicadores	3.1. Se pregunta al solicitante si entiende al intérprete y viceversa.

Estándar	4. Se comprueba que el solicitante está en buenas condiciones para ser entrevistado.
Indicadores	<p>4.1. Se pregunta al solicitante y este confirma si está en buenas condiciones físicas y psíquicas para ser entrevistado.</p> <p>4.2. El entrevistador ha observado signos claros de que la entrevista no puede continuar.</p>

Desarrollo de la entrevista

Estándar	5. El entrevistador actúa con profesionalidad durante toda la entrevista.
Indicadores	<p>5.1. El entrevistador establece una buena sintonía con el solicitante.</p> <p>5.2. El entrevistador utiliza lenguaje adecuado, sensible y objetivo.</p> <p>5.3. El entrevistador habla al solicitante directamente (en segunda persona).</p> <p>5.4. El entrevistador utiliza un tono y un lenguaje corporal adecuados durante toda la entrevista.</p>

Estándar	6. El entrevistador aplica técnicas de interrogación adecuadas.
Indicadores	<p>6.1. Se anima al solicitante a realizar una narración libre de sus razones para solicitar la protección internacional.</p> <p>6.2. Se presenta al solicitante cada nuevo tema que se introduce en la entrevista.</p> <p>6.3. El entrevistador utiliza preguntas abiertas o cerradas adecuadamente.</p> <p>6.4. Las preguntas se adaptan a las capacidades del solicitante.</p> <p>6.5. El entrevistador evita preguntas improductivas, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ preguntas capciosas, ▪ preguntas con opciones de respuesta, ▪ varias preguntas en una, ▪ preguntas innecesariamente repetitivas, o ▪ preguntas irrelevantes.

Estándar	7. El entrevistador se asegura de que todas las personas presentes actúen de acuerdo con sus funciones y gestiona la entrevista eficazmente.
Indicadores	<p>7.1. El entrevistador mantiene el control de la situación durante toda la entrevista.</p> <p>7.2. Si se produce una situación difícil durante la entrevista, es manejada eficazmente por el entrevistador en la medida de lo posible.</p> <p>7.3. El entrevistador se asegura de que el intérprete actúe de acuerdo con su función y sus responsabilidades.</p> <p>7.4. Se permite que el representante legal u otras personas presentes ejerzan sus derechos con arreglo a la normativa nacional y se autoriza su intervención, como mínimo, al final de la entrevista personal.</p> <p>7.5. Se hace una pausa si es necesaria o si se solicita y procede.</p>

Contenido de la entrevista

Estándar	8. Se establecen todos los hechos sustanciales y se exploran suficientemente.
Indicadores	<p>8.1. Si procede, se establece la identidad del solicitante (incluido el país de origen).</p> <p>8.2. Se exploran anteriores problemas o amenazas suficientemente (qué, quién, cuándo, dónde y por qué).</p> <p>8.3. Se explora el miedo futuro.</p> <p>8.4. Se explora suficientemente la disponibilidad de protección en la zona de procedencia del país de origen.</p> <p>8.5. Se explora suficientemente la disponibilidad de una alternativa de protección interna.</p>

Estándar	9. Los documentos y otros elementos de prueba presentados por escrito en apoyo de la solicitud se manejan adecuadamente.
Indicadores	<p>9.1. El entrevistador explora la pertinencia y el origen de los documentos o informaciones presentadas por escrito en apoyo de la solicitud.</p> <p>9.2. Todos los documentos pertinentes presentados por el solicitante se incorporan al expediente.</p>

Estándar	10. Se ofrece al solicitante una oportunidad efectiva de aclarar incoherencias y discrepancias.
Indicadores	10.1. Se plantean al solicitante todas las incoherencias y discrepancias significativas y se le ofrece la oportunidad de aclararlas.

Estándar	11. Si procede, se exploran debidamente las consideraciones de exclusión.
Indicadores	11.1. Se establecen correctamente las posibles consideraciones de exclusión.
	11.2. Se exploran suficientemente las posibles consideraciones de exclusión.

Estándar	12. Las políticas y directrices específicas se siguen correctamente.
Indicadores	12.1. En su caso, se sigue correctamente la política nacional relativa al perfil específico del solicitante. <i>A modo de ejemplo, algunos perfiles específicos podrían ser menores, víctimas de la trata, posibles víctimas de mutilación genital femenina, solicitantes con reclamaciones relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género, etc.</i>
	12.2. En su caso, se siguen correctamente las directrices específicas del país para realizar entrevistas.
	12.3. En su caso, se siguen correctamente las políticas relativas a la aplicación de motivos de protección adicionales (p. ej. motivos humanitarios).

Conclusión de la entrevista

Estándar	13. El entrevistador sigue los pasos necesarios para poner fin a la entrevista.
Indicadores	13.1. El entrevistador confirma si el solicitante ha entendido todas las preguntas que se le han hecho o no.
	13.2. El entrevistador pregunta al solicitante si tiene algo que añadir.
	13.3. El entrevistador explica los siguientes pasos del procedimiento de asilo con claridad.

Registro de la entrevista

Estándar	14. Se siguen las normas de transcripción/elaboración del informe de la entrevista.
Indicadores	14.1. Se elabora un informe exhaustivo y objetivo de la entrevista personal, que contenga todos los elementos esenciales, o una transcripción. Contiene elementos adicionales, si procede, conforme a la práctica nacional.
	14.2. Si procede, se realiza una grabación sonora o audiovisual conforme a la práctica nacional.
	14.3. Se ofrece al solicitante una oportunidad efectiva de realizar comentarios o aclaraciones, verbalmente o por escrito, con respecto a cualquier error de traducción o error de concepto que aparezca en el informe/transcripción de la entrevista.

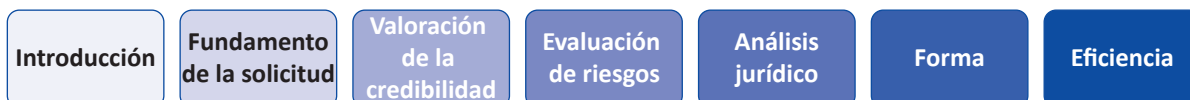
Los estándares e indicadores descritos no pretenden ser exhaustivos. Para evaluar la calidad general de la entrevista, puede que sea necesario tener en cuenta circunstancias adicionales, en función de los procedimientos nacionales o de los detalles del caso.

Aspectos nacionales específicos

Indique en este espacio otras orientaciones que puedan ser necesarias para los evaluadores de calidad con respecto a los estándares e indicadores aplicables a la entrevista personal.

Estándares e indicadores: resolución de primera instancia

Los estándares e indicadores utilizados para evaluar la calidad de una resolución de primera instancia sobre el fundamento de la solicitud de protección internacional se dividen en los siguientes temas.



Para determinar si se han cumplido los estándares, los evaluadores de calidad deberán tener siempre en cuenta el caso específico de que se trate.

Introducción

Estándar	1. La resolución recoge correctamente los datos del solicitante.
Indicadores	1.1. La resolución recoge correctamente el nombre, el país de origen y la zona de procedencia, la fecha de nacimiento y el número de expediente, junto con otros datos requeridos por la política nacional.

Estándar	2. Si procede, la resolución incluye un resumen conciso y preciso del historial de inmigración del solicitante.
Indicadores	2.1. La resolución incluye un resumen conciso y preciso de posibles solicitudes anteriores y demás historial de inmigración del solicitante, con arreglo a la política nacional.

Fundamento de la solicitud

Estándar	3. El fundamento de la solicitud establece correctamente todos los hechos sustanciales.
Indicadores	3.1. El fundamento de la solicitud establece y presenta correctamente todos los hechos sustanciales.

Estándar	4. El fundamento de la solicitud establece correctamente el miedo futuro.
Indicadores	4.1. El fundamento de la solicitud especifica correctamente a quién y qué teme el solicitante, y por qué.

Estándar	5. En su caso, las pruebas aportadas por el solicitante se describen correctamente en el fundamento de la solicitud.
Indicadores	5.1. Las pruebas aportadas por el solicitante se describen correctamente conforme a la práctica nacional.

Valoración de la credibilidad

Estándar	6. Se evalúa correctamente la credibilidad de cada hecho material, incluida la identidad y el país de origen del solicitante.
Indicadores	6.1. Las pruebas se vinculan correctamente a cada hecho sustancial.
	6.2. Los indicadores de credibilidad se aplican correctamente.
	6.3. El concepto de verosimilitud se aplica objetivamente.
	6.4. En la resolución solo se han utilizado incoherencias/discrepancias que se han planteado al solicitante para que las aclare.
	6.5. La información del país de origen es pertinente, y está actualizada y referenciada correctamente.

Estándar	7. Se alcanza una conclusión clara sobre cada hecho sustancial.
Indicadores	<p>7.1. Por cada hecho sustancial, la resolución establece claramente si se ha aceptado o rechazado.</p> <p>7.2. Cuando un hecho sustancial se ha considerado «dudoso», se ha aplicado correctamente el artículo 4, apartado 5, de la Directiva de reconocimiento¹/«beneficio de la duda» para concluir efectivamente si se acepta o se rechaza el hecho sustancial.</p>

Standard	8. Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos.
Indicadores	<p>8.1. En la evaluación de los hechos sustanciales, se aplica el criterio de prueba correcto, conforme a las directrices nacionales.</p> <p>8.2. En la evaluación de los hechos sustanciales, se ha aplicado correctamente la carga de la prueba.</p> <p>8.3. Se han establecido correctamente y tenido en cuenta factores individuales como la edad, la educación y el trauma.</p>

Evaluación de riesgos

Estándar	9. El riesgo tras el retorno se evalúa exhaustivamente y con precisión.
Indicadores	<p>9.1. La resolución establece y evalúa correctamente el riesgo tras el retorno (quién, qué y por qué).</p> <p>9.2. La información del país de origen es pertinente, y está actualizada y referenciada correctamente.</p> <p>9.3. Se ha aplicado el criterio de prueba correcto (grado razonable de probabilidad) en la evaluación del riesgo tras el retorno.</p>

Análisis jurídico

Estándar	10. Se evalúa correctamente el temor fundado de ser perseguido.
Indicadores	<p>10.1. Se evalúa correctamente si el trato declarado es persecución o no.</p> <p>10.2. Se evalúan correctamente los elementos subjetivos y objetivos del temor declarado.</p>

Estándar	11. Se establecen y se evalúan correctamente los motivos de persecución.
Indicadores	<p>11.1. La resolución señala y evalúa correctamente todos los motivos de persecución aplicables.</p> <p>11.2. Se evalúa correctamente la relación (nexo) entre la persecución y los motivos.</p>

Estándar	12. Se detecta y se evalúa correctamente el riesgo real de sufrir daños graves en virtud del artículo 15 de la Directiva de reconocimiento.
Indicadores	<p>12.1. La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra a): «la condena a la pena de muerte o su ejecución».</p> <p>12.2. La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra b): «la tortura o las penas o tratos inhumanos o degradantes».</p> <p>12.3. La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra c): «las amenazas graves e individuales contra la vida o la integridad física de un civil motivadas por una violencia indiscriminada en situaciones de conflicto armado internacional o interno».</p>

⁽¹⁾ Directiva 2011/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, por la que se establecen normas relativas a los requisitos para el reconocimiento de nacionales de terceros países o apátridas como beneficiarios de protección internacional, a un estatuto uniforme para los refugiados o para las personas con derecho a protección subsidiaria y al contenido de la protección concedida (Directiva de reconocimiento).

Estándar	13. Se evalúa correctamente la disponibilidad y accesibilidad de la protección en el país de origen.
Indicadores	<p>13.1. Se evalúa correctamente la disponibilidad y accesibilidad de la protección en la zona de procedencia del solicitante.</p> <p>13.2. Se evalúa correctamente la aplicabilidad de una protección interna, incluida su razonabilidad.</p>

Estándar	14. En su caso, se han establecido y evaluado correctamente los motivos de exclusión.
Indicadores	<p>14.1. Los motivos de exclusión se establecen y evalúan correctamente.</p> <p>14.2. La responsabilidad individual se evalúa correctamente.</p> <p>14.3. Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos.</p>

Estándar	15. En su caso, los motivos de protección adicionales se aplican correctamente.
Indicadores	15.1. En su caso, se aplican correctamente los motivos de protección adicionales (por ejemplo, motivos humanitarios).

Forma

Estándar	16. La resolución sigue una estructura correcta e incluye todos los elementos necesarios.
Indicadores	<p>16.1. La resolución sigue una estructura y un formato correctos conforme a las políticas nacionales.</p> <p>16.2. Se facilita al solicitante información sobre la forma de impugnar una resolución negativa por escrito o por medios electrónicos.</p>

Estándar	17. La resolución se redacta con profesionalidad.
Indicadores	<p>17.1. La motivación de la resolución no es especulativa.</p> <p>17.2. El lenguaje de la resolución es adecuado, sensible y objetivo.</p> <p>17.3. Se aplican las normas de la gramática y la ortografía.</p>

Eficiencia

Estándar	18. La resolución se adopta en los plazos estipulados.
Indicadores	18.1. La resolución se adopta en los plazos estipulados conforme a la práctica nacional.

Los estándares e indicadores no pretenden ser exhaustivos. Para evaluar la calidad general de la resolución de primera instancia, puede que sea necesario tener en cuenta circunstancias adicionales, en función de los procedimientos nacionales o de los detalles del caso.

Aspectos nacionales específicos

Indique en este espacio otras orientaciones que puedan ser necesarias para los evaluadores de calidad con respecto a los estándares e indicadores aplicables a la resolución de primera instancia sobre el fundamento de la solicitud.

Metodología de evaluación

Corresponde a cada autoridad nacional decidir sobre la finalidad y la metodología de la evaluación de calidad que lleva a cabo, por ejemplo, la forma en que se institucionaliza y se organiza, la muestra de casos evaluados, el momento y la frecuencia de las revisiones de calidad, la forma en que se elabora el informe de resultados, etc.

La herramienta pretende ser una solución flexible que pueda aplicarse en diferentes estructuras nacionales. En la siguiente sección se describe la metodología de evaluación propuesta para la aplicación de los estándares e indicadores antes mencionados. Además, se ponen de relieve algunos ejemplos de buena práctica identificados por expertos en el ámbito de la garantía de calidad.

Aplicación de estándares e indicadores

Las listas de estándares e indicadores representan orientaciones relativas a elementos clave que hay que analizar cuando se evalúa la calidad de una entrevista o una resolución de primera instancia. No pueden considerarse exhaustivas y, para evaluar la calidad general de una entrevista o resolución, los evaluadores de calidad deberán tener en cuenta los elementos adicionales que sean aplicables.

La evaluación de cada **indicador** se inscribe en las cuatro categorías siguientes.

Correcto	Error leve	Error importante	No aplicable
<ul style="list-style-type: none"> Un indicador debe marcarse como «Correcto» cuando se cumplen los requisitos de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Un indicador debe marcarse como «Error leve» cuando el error detectado no devalúa la calidad general de la entrevista o resolución y no afecta al resultado de la solicitud. Además, no hay un riesgo o efecto negativo aparente para el solicitante, para la autoridad decisoria o para el Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> Un indicador debe marcarse como «Error importante» cuando el error detectado devalúa la calidad general de la entrevista o resolución o puede afectar al resultado de la solicitud. Además, hay riesgos o efectos negativos aparentes para el solicitante, para la autoridad decisoria o para el Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> Un indicador podría marcarse como «No aplicable» en función del sistema nacional, del método de evaluación o del caso específico.

Puede ocurrir que un indicador determinado tenga las opciones de evaluación limitadas debido a su naturaleza y aplicabilidad. Por ejemplo, hay algunos indicadores cuya calidad general siempre va a quedar seriamente afectada por un error. Por tanto, la opción «Error leve» no estaría disponible para esos indicadores. Por otra parte, algunos aspectos siempre tendrán un efecto mínimo sobre la calidad general. La opción «Error importante» no estaría disponible para esos indicadores. Algunos indicadores solo serán aplicables en algunos casos (por ejemplo, necesidades especiales o consideraciones de exclusión). Esos indicadores tendrán la opción «No procede» disponible. Esto se refleja en los formularios de evaluación incluidos en el **anexo I**.

En lo que respecta a la entrevista personal en particular, el alcance de la evaluación puede variar en función de cómo se estructure la evaluación de calidad. Algunos indicadores solo serán medibles cuando el evaluador de calidad esté presente durante la entrevista o sobre la base de una grabación sonora o audiovisual y será difícil o imposible evaluarlos únicamente con la transcripción de la entrevista.

Evaluación del resultado

Además de la evaluación de cada indicador, el evaluador de calidad deberá ofrecer su **conclusión acerca de si es correcto el resultado** de la entrevista o resolución. Deberá marcarse de la siguiente manera.

Entrevista personal:

La entrevista permite adoptar una resolución eficaz y correcta:

- probablemente sí
- probablemente no
- imposible determinar

Resolución de primera instancia:

La resolución es:

- probablemente correcta
- probablemente incorrecta
- imposible determinar

Esto añade a la evaluación otro aspecto especialmente importante. Si la evaluación determina que la entrevista probablemente no permite adoptar una resolución eficaz y correcta o que la resolución probablemente no es correcta, puede ser necesario actuar de forma inmediata [por ejemplo, realizando otra entrevista, modificando (el proyecto de) la resolución o incluso retirando la resolución si el sistema nacional lo permite].

Estructura y procesos de la evaluación de calidad

El contexto de la evaluación de calidad en los Estados de la UE+ puede variar: puede haber una estructura permanente con un equipo de auditores de calidad; se puede compartir la función con supervisores; o se pueden organizar ejercicios de evaluación de calidad especiales. En cualquier caso, es vital asegurarse de que los estándares e indicadores de calidad se apliquen de manera coherente en todo el sistema.

Buena práctica: coherencia en la aplicación de estándares e indicadores

Es importante velar por que exista coherencia en la evaluación de los distintos indicadores. A continuación, se presentan algunos ejemplos de cómo puede hacerse esto en la práctica.

- ▶ Al comenzar un nuevo ejercicio de evaluación de calidad, los evaluadores de calidad revisan la misma muestra de casos, los evalúan y después comparan y analizan los resultados para alcanzar un entendimiento común de cómo se aplican los distintos indicadores.
- ▶ En un ejercicio de evaluación de calidad continuo, se pueden celebrar reuniones adicionales periódicamente para verificar la coherencia en la aplicación de los estándares e indicadores de calidad.
- ▶ También puede ser positivo mantener consultas periódicas entre diferentes miembros del personal con funciones de evaluación de calidad (por ejemplo, supervisores y auditores de calidad) de cara a la aplicación coherente de los estándares e indicadores cuando haya más partes implicadas.
- ▶ Esta herramienta ofrece algunos ejemplos de lo que podría calificarse de «Error leve» o «Error importante» a fin de facilitar una interpretación coherente de los estándares e indicadores (**anexo II**). Se anima a los Estados a desarrollar estos ejemplos basándose en los requisitos y prácticas nacionales específicos a fin de proporcionar orientaciones personalizadas a sus evaluadores de calidad.

En función de los procesos de calidad establecidos, puede ser posible revisar las entrevistas y resoluciones conjuntamente como parte del mismo expediente o revisar la entrevista por separado, especialmente cuando sea evaluada por un evaluador de calidad que esté presente en el momento de celebrarla.

Buena práctica: evaluar la entrevista con independencia (del resultado) de la resolución

Cuando hayan de evaluarse ambos elementos de un caso, se recomienda evaluar la entrevista con independencia de la resolución a fin de no sesgar la evaluación con información adicional o con el resultado de la solicitud.

Dicho esto, no se puede evaluar la resolución sin conocer la información disponible y, en particular, la entrevista personal.

Retroinformación individual

La herramienta es útil para proporcionar retroinformación individual al funcionario competente para el examen de los casos y para fomentar el aprendizaje en el puesto de trabajo, así como para proporcionar retroinformación al sistema, en virtud de una muestra de evaluaciones de mayor tamaño. La manera de utilizar la herramienta puede variar en función de los objetivos de la evaluación. En lo que respecta a la retroinformación individual, hay que resaltar que lo importante es mejorar el desempeño de la persona, más que detectar los errores. En este sentido, los formularios de evaluación incluidos en esta herramienta (**anexo I**) incluyen espacio para dejar comentarios en cada indicador. Además de detectar un error, el evaluador de calidad puede usar estos comentarios específicos para orientar al funcionario competente para el examen de los casos. Esta retroinformación específica debe considerarse un elemento esencial en la evaluación de calidad.

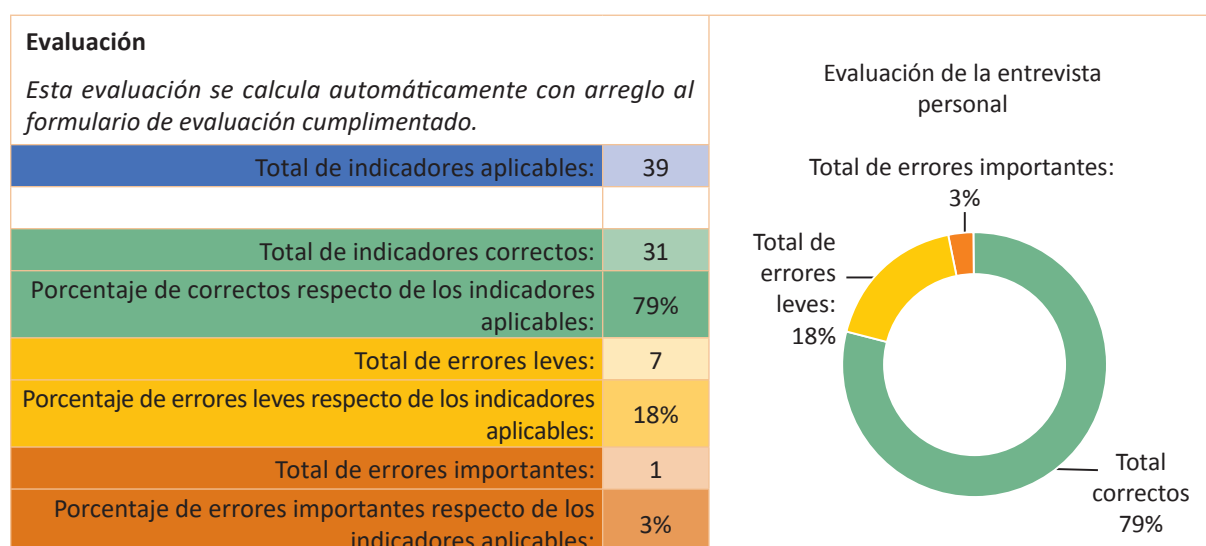
Buena práctica: dejar comentarios

A continuación, se indican buenas prácticas para dejar comentarios en la evaluación de calidad.

- ▶ Resaltar buenas prácticas detectadas en la entrevista/resolución.
- ▶ En los comentarios relativos a errores, ofrecer orientaciones sobre cuál hubiera sido el enfoque correcto.
- ▶ En algunos casos, puede ser útil explicar por qué un determinado error ha sido evaluado como «Leve» o «Importante».

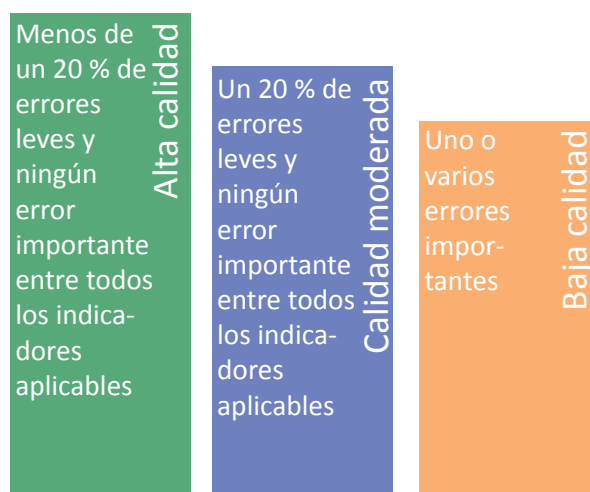
Cuando se facilite retroinformación para mejorar el desempeño individual, es especialmente importante que se haga de forma inmediata y que se proporcionen orientaciones adicionales sobre la forma de aplicar los estándares correctamente a fin de evitar errores parecidos en el futuro.

Los formularios de evaluación incluidos con esta herramienta (**anexo I**) generan automáticamente la evaluación de la calidad de la entrevista o la resolución calculando el número de indicadores con la calificación «Correcto», el número de indicadores con la calificación «Error leve» y el número total de indicadores con la calificación «Error importante». Además, se presentan en porcentaje del total de indicadores aplicables. Se incluye un ejemplo a continuación.



Corresponde al Estado de la UE+ determinar qué representaría esto para la evaluación de la calidad general de la entrevista o de la resolución.

La EASO recomienda la siguiente escala de evaluación de la calidad general.



Esta escala de evaluación está integrada en los formularios (**anexo I**), pero se puede eliminar y sustituir por una conclusión diferente o formulada de manera diferente con arreglo a la práctica nacional.

Informes generales

Cuando se comunique retroinformación a la organización y a escala sistémica, es importante poder seleccionar una muestra adecuada. La información del expediente incluida en los formularios de evaluación (**anexo I**) puede ser un mecanismo de filtrado útil para seleccionar los expedientes adecuados para elaborar informes.

Los informes pueden centrarse, por ejemplo, en casos relativos a solicitantes de un determinado país de origen, o pueden tratar de un perfil específico o de un resultado específico de la resolución, etc. Más aún, podrían tratar de la aplicación de todos los estándares e indicadores o centrarse en un tema concreto, como «la evaluación de la credibilidad» en las resoluciones de primera instancia revisadas.

Las evaluaciones completadas pueden utilizarse con el fin de elaborar informes generales periódicos (mensuales, trimestrales, anuales, etc.) o auditorías temáticas, como informes de auditoría de seguimiento, informes breves sobre determinados problemas detectados, etc.

La solución técnica desarrollada por la EASO tiene por objeto facilitar este tipo de informes automatizando el filtrado y tratamiento de los datos y su presentación.

En función del sistema nacional y de la finalidad de la evaluación, los evaluadores de calidad podrían basarse en la evaluación generada para realizar análisis y formular recomendaciones.

Es preciso reflexionar sobre la manera de responder a diversos errores, especialmente cuando se observen errores importantes. Si estos errores importantes indican problemas sistemáticos, deberían compartirse inmediatamente con el personal adecuado (por ejemplo, nivel de dirección, responsables de formular y aplicar políticas, y responsables de formación) para buscar soluciones.

Buena práctica: análisis y seguimiento

El análisis de las conclusiones de la evaluación de calidad podría incluir lo siguiente:

- ▶ Análisis de los problemas más comunes y, si es pertinente, de sus posibles causas.
- ▶ Recomendaciones relativas a cambios en los procesos, nuevas directrices, formación y otras medidas concretas que deban adoptarse.

Cada Estado de la UE+ debería además decidir cómo distribuir los informes de evaluación de calidad y cómo se van a utilizar en la organización.

Buena práctica: distribución de los informes

- ▶ Compartir con el personal las conclusiones generales de la evaluación de la calidad puede ser beneficioso para el sistema. Es una oportunidad de aprender de los errores y de las buenas prácticas establecidas.
- ▶ Cuando sea posible, deberán combinarse los informes de la evaluación con recomendaciones o con un plan de acción que proponga medidas para mejorar la calidad del proceso.
- ▶ Puede ser útil poner los informes de evaluación de la calidad a disposición del personal pertinente, con ayuda de una herramienta de comunicación interna. Por ejemplo, se podrían incluir determinadas conclusiones y recomendaciones en un boletín interno, que llegase rápidamente a los funcionarios competentes para el examen de los casos.

Anexo I: Formularios de evaluación

Hay dos juegos de **formularios de evaluación** complementarios basados en los estándares e indicadores descritos en este documento que se pueden obtener en versión electrónica en la página web www.easo.europa.eu/practical-tools. Estos formularios de evaluación pueden utilizarse directamente en la evaluación individual de una entrevista personal o de una resolución de primera instancia.

Formularios de evaluación en formato Excel:

- **QAT Assessment Form 1 - Interview.xlsx**
- **QAT Assessment Form 2 - Decision.xlsx**

Si desea utilizar los formularios de evaluación para tomar **notas a mano** durante la evaluación, puede imprimir o copiar las versiones estáticas incluidas al final del presente documento.

Formularios de evaluación en formato PDF, para tomar notas a mano

- **QAT Assessment Form 1 - Interview.pdf**
- **QAT Assessment Form 2 - Decision.pdf**

Anexo II: Ejemplos prácticos

Los ejemplos siguientes tienen por objeto servir de orientación adicional para los evaluadores de calidad. Es obvio que no son exhaustivos ni definitivos; son simplemente ilustrativos de algunas situaciones en que los indicadores podrían evaluarse de una manera concreta. El evaluador de calidad siempre deberá tener en cuenta las circunstancias particulares del caso, en vista de las orientaciones facilitadas en esta herramienta con respecto a lo que constituye aplicación correcta, error leve o error importante.

Además, es recomendable elaborar ejemplos de ámbito nacional.

Evaluación de la entrevista personal

Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse de «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse de «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
Inicio de la entrevista	1.	Se tienen en cuenta las necesidades especiales anteriormente detectadas			
	1.1.	<p>Cuando se concierta la entrevista, se tienen en cuenta las necesidades especiales que se han detectado anteriormente. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - género adecuado de la persona encargada de la entrevista o la interpretación, - los menores no acompañados tienen un representante presente, - se adoptan medidas prácticas para las personas con discapacidades, y - se establecen otras garantías procedimentales pertinentes. 	<p>Las necesidades especiales no se tienen del todo en cuenta, pero las omisiones probablemente no afectan seriamente a la entrevista.</p>	<p>Es probable que no tener en cuenta las necesidades especiales perjudique la capacidad del solicitante para presentar sus motivos.</p>	<p>Indicar N/A si no se han detectado necesidades especiales antes de la entrevista.</p>
	2.	Se facilita la información necesaria al solicitante			
	2.1.	Se facilita información sobre la finalidad de la entrevista.	Se facilita información, pero no se confirma que el solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información al solicitante.	[opción no disponible]
	2.2.	Se facilita información acerca de la confidencialidad.	Se facilita información, pero no se confirma que el solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información al solicitante.	[opción no disponible]

	2.3.	Se facilita información sobre la función de todas las personas presentes.	Se facilita información, pero no se confirma que el solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información al solicitante.	[opción no disponible]
	2.4.	Se facilita información sobre la obligación de colaborar.	Se facilita información, pero no se confirma que el solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información al solicitante.	[opción no disponible]
	2.5.	Se facilita información sobre las pausas y la posibilidad de solicitar una pausa.	Se facilita información, pero no se confirma que el solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información al solicitante.	[opción no disponible]
	2.6.	Se facilita otra información obligatoria con arreglo a la práctica nacional.	Se facilita información, pero no se confirma que el solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información al solicitante.	Utilizar si no es obligatorio facilitar otra información.
	3.	Se comprueba que el solicitante y el intérprete se entienden.			
	3.1.	Se pregunta al solicitante si entiende al intérprete y viceversa.	No se plantea la pregunta concreta al principio de la entrevista, pero se confirma posteriormente que el solicitante y el intérprete se entienden.	No se confirma que el solicitante y el intérprete se entienden.	[opción no disponible]
	4.	Se comprueba que el solicitante está en buenas condiciones para ser entrevistado.			
	4.1.	Se pregunta al solicitante y este confirma si está en buenas condiciones físicas y psíquicas para ser entrevistado.	[opción no disponible]	No se pregunta al solicitante por su bienestar.	[opción no disponible]
	4.2.	El entrevistador ha observado signos claros de que la entrevista no puede continuar.	[opción no disponible]	No se observan posibles indicadores o no son atendidos.	Indicar N/A si no existen tales indicadores.
Desarrollo de la entrevista	5.	El entrevistador actúa con profesionalidad durante toda la entrevista.			
	5.1.	El entrevistador establece una buena sintonía con el solicitante.	El entrevistador no establece una buena sintonía con el solicitante de forma proactiva, pero esto apenas afecta a la calidad o eficiencia general de la entrevista.	El entrevistador no establece una buena sintonía con el solicitante por deficiencias en su técnica de entrevista que afectan negativamente al solicitante o a la calidad general de la entrevista.	Indicar N/A si no es posible evaluar este indicador con arreglo a la información disponible.

	5.2.	El entrevistador utiliza lenguaje adecuado, sensible y objetivo.	El planteamiento de algunas preguntas no es suficientemente claro, teniendo en cuenta el contexto del solicitante, pero esto no afecta negativamente a la eficiencia general de la entrevista.	Se plantean preguntas inapropiadas o desconsideradas.	[opción no disponible]
	5.3.	El entrevistador habla al solicitante directamente (en segunda persona).	En algunas ocasiones, el entrevistador habla al solicitante en tercera persona, pero en general las preguntas se dirigen al solicitante.	El entrevistador se refiere reiteradamente al solicitante en tercera persona, lo que probablemente ha afectado a la sintonía entre el entrevistador y el solicitante.	[opción no disponible]
	5.4.	El entrevistador utiliza un tono y un lenguaje corporal adecuados durante toda la entrevista.	El tono o el lenguaje corporal se desvían ligeramente de la buena práctica, pero esto probablemente ha afectado poco o nada a la sintonía entre el entrevistador y el solicitante.	El tono o el lenguaje corporal son inapropiados hasta el punto de que probablemente han afectado a la sintonía entre el entrevistador y el solicitante.	Indicar N/A si la evaluación se ha realizado únicamente leyendo la transcripción o el informe.
	6.	El entrevistador aplica técnicas de interrogación adecuadas			
	6.1.	Se anima al solicitante a realizar una narración libre de sus razones para solicitar la protección internacional.	Aunque la narración libre es limitada, el entrevistador no ha animado al solicitante a continuar con ella y explicarse con más detalle.	No se ofrece al solicitante la oportunidad de realizar una narración libre.	[opción no disponible]
	6.2.	Se presenta al solicitante cada nuevo tema que se introduce en la entrevista.	Se inician algunos temas sin una introducción (suficientemente clara), pero la entrevista en general sigue una estructura lógica.	Se inician nuevos temas sin una introducción o sin una introducción sugestiva, lo cual compromete la estructura de la entrevista y la capacidad del solicitante para presentar su caso de manera efectiva.	Indicar N/A en las entrevistas en las que no haya nuevos temas adicionales que requieran introducción.
	6.3.	El entrevistador utiliza preguntas abiertas o cerradas adecuadamente.	Se utilizan preguntas abiertas de manera adecuada, pero es probable que se obtuvieran mejores resultados con un mayor número de preguntas abiertas.	Se utilizan preguntas cerradas en exceso, lo que impide que el solicitante facilite un relato completo.	[opción no disponible]

	6.4.	Las preguntas se adaptan a las capacidades del solicitante.	Varias preguntas se han de reformular porque el solicitante no las entiende.	Aunque es obvio que el solicitante no entiende algunas preguntas, el entrevistador no las reformula en consecuencia.	[opción no disponible]
	6.5.	El entrevistador evita preguntas improductivas, como por ejemplo: - preguntas capciosas, - preguntas con opciones de respuesta, - varias preguntas en una, - preguntas innecesariamente repetitivas, o - preguntas irrelevantes.	Se utilizan preguntas improductivas en uno o varios casos, pero esto no afecta negativamente a la eficiencia general de la entrevista.	Se utilizan múltiples preguntas improductivas que perjudican notablemente la eficiencia de la entrevista.	[opción no disponible]
	7.	El entrevistador se asegura de que todas las personas presentes actúen de acuerdo con sus funciones y gestiona la entrevista eficazmente.			
	7.1.	El entrevistador mantiene el control de la situación durante toda la entrevista.	Se permite al solicitante extenderse sobre asuntos que no son sustanciales para la solicitud.	Se permite al representante legal responder a partes de la entrevista.	[opción no disponible]
	7.2.	Si se produce una situación difícil durante la entrevista, el entrevistador la maneja eficazmente por en la medida de lo posible.	El entrevistador tarda en reconocer y resolver una situación difícil, pero al final lo hace de manera adecuada.	El entrevistador no ataja una situación difícil, de modo que permite que se agrave y perjudique el bienestar de las personas presentes o compromete significativamente la eficacia de la entrevista.	Indicar N/A si no se han producido situaciones difíciles dignas de mención durante la entrevista.
	7.3.	El entrevistador se asegura de que el intérprete actúe de acuerdo con su función y sus responsabilidades.	El intérprete exhibe un lenguaje corporal que se desvía ligeramente de la buena práctica y el entrevistador no lo ataja de inmediato.	El entrevistador no interviene, aunque el intérprete habla mucho tiempo con el solicitante sin traducir la conversación. Durante la entrevista, se permite al intérprete realizar reiteradamente comentarios relativos al solicitante o al caso en cuestión.	Indicar N/A si no había intérprete o si no se puede realizar una evaluación pertinente en virtud del registro de la entrevista.

	7.4.	Se permite que el representante legal u otras personas presentes ejerzan sus derechos con arreglo a la normativa nacional y se autoriza su intervención, como mínimo, al final de la entrevista personal.	El entrevistador no ha explicado con detalle a otras personas presentes cuáles son sus derechos con arreglo a la normativa nacional.	No se permite al representante legal hablar de acuerdo con las normas de procedimiento aplicables.	Indicar N/A si no hay otras personas presentes además del solicitante, el entrevistador y el intérprete, si procede.
	7.5.	Se hace una pausa si es necesaria o si se solicita y procede.	El entrevistador permite o hace demasiadas pausas o demasiado largas.	No se hace caso cuando se solicita una pausa o no se hace ninguna, aunque por la duración de la entrevista hubiera sido necesaria una pausa.	Indicar N/A si la entrevista era corta y no hacía falta ninguna pausa.
Contenido de la entrevista	8.	Se establecen todos los hechos sustanciales y se exploran suficientemente.			
	8.1.	Si procede, se establece la identidad del solicitante (incluido el país de origen).	Se establece la identidad del solicitante, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	No se ha establecido suficientemente la identidad del solicitante.	Indicar N/A si la identidad del solicitante se ha establecido suficientemente antes de la entrevista y no es pertinente en estos momentos.
	8.2.	Se exploran suficientemente anteriores problemas o amenazas (qué, quién, cuándo, dónde y por qué).	Se establecen y se exploran todos los hechos que son sustanciales, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	Algunos hechos sustanciales no se establecen como tales y, por tanto, no se exploran más a fondo.	[opción no disponible]
	8.3.	Se explora el miedo futuro.	Se explora el miedo futuro en cierta medida, pero se podría haber reforzado la resolución con preguntas adicionales.	No se explora el miedo futuro.	[opción no disponible]
	8.4.	Se explora suficientemente la disponibilidad de protección en la zona de procedencia del país de origen.	Se explora en cierta medida la disponibilidad de protección en la zona de procedencia, pero se podría haber reforzado la resolución con preguntas adicionales.	No se explora la disponibilidad de protección en la zona de procedencia del país de origen, cuando podría ser una opción viable.	Indicar N/A si, en vista de la situación general existente en el país de origen y de las circunstancias particulares del solicitante, está suficientemente establecido que no hace falta o no existe protección.

	8.5.	Se explora suficientemente la disponibilidad de una alternativa de protección interna.	Se explora en cierta medida la disponibilidad de una alternativa de protección interna, pero se podría haber reforzado la resolución con preguntas adicionales.	No se explora la disponibilidad de una alternativa de protección interna, cuando podría ser una opción viable.	Indicar N/A si, en vista de la situación general existente en el país de origen y de las circunstancias particulares del solicitante, está suficientemente establecido que no hace falta o no existe una alternativa de protección interna.
	9.	Los documentos y otros elementos de prueba presentados por escrito en apoyo de la solicitud se manejan adecuadamente.			
	9.1.	El entrevistador explora la pertinencia y el origen de los documentos o informaciones presentadas por escrito en apoyo de la solicitud.	Se emplea demasiado tiempo en hablar de documentos que carecen de importancia para la solicitud.	No se establece el contenido o la pertinencia de los documentos durante la entrevista, cuando estos son sustanciales para la solicitud.	Indicar N/A si no se ha presentado información por escrito en el caso.
	9.2.	Todos los documentos pertinentes presentados por el solicitante se incorporan al expediente.	Todos los documentos pertinentes se incorporan al expediente, pero no se registran con arreglo a la práctica nacional.	No se incorporan documentos pertinentes al expediente.	Indicar N/A si no se presentan documentos durante la entrevista.
	10.	Se ofrece al solicitante una oportunidad efectiva de aclarar incoherencias y discrepancias.			
	10.1.	Se plantean al solicitante todas las incoherencias y discrepancias significativas y se le ofrece la oportunidad de aclararlas.	Las incoherencias o discrepancias que no están relacionadas con los hechos sustanciales se exploran en profundidad innecesariamente.	Las incoherencias o discrepancias importantes no se confrontan con el solicitante.	Indicar N/A si no hay incoherencias o discrepancias importantes.
	11.	Si procede, se exploran debidamente las consideraciones de exclusión			
	11.1.	Se establecen correctamente las posibles consideraciones de exclusión.	[opción no disponible]	No se establecen las posibles consideraciones de exclusión.	Indicar N/A si no surgen consideraciones de exclusión.

	11.2.	Se exploran suficientemente las posibles consideraciones de exclusión.	Se emplea demasiado tiempo en explorar posibles consideraciones de exclusión cuando obviamente son irrelevantes para el caso en cuestión.	No se exploran suficientemente las posibles consideraciones de exclusión.	Indicar N/A si no surgen consideraciones de exclusión.
	12.	Las políticas y directrices específicas se siguen correctamente			
	12.1.	En su caso, se sigue correctamente la política nacional relativa al perfil específico del solicitante. <i>A modo de ejemplo, algunos perfiles específicos podrían ser menores, víctimas de la trata, posibles víctimas de mutilación genital femenina, solicitantes con reclamaciones relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género, etc.</i>	El entrevistador sigue en general la política nacional, pero no sigue ciertos pasos del procedimiento, si bien ello no tiene efectos importantes para el resultado de la solicitud, para el solicitante, para la autoridad decisoria o para el Estado.	El entrevistador no sigue la política nacional, lo que puede comprometer el resultado de la solicitud o pone en riesgo al solicitante o la reputación de la autoridad decisoria.	Indicar N/A cuando el solicitante no tenga un perfil específico de este tipo o cuando no exista una política nacional.
	12.2.	En su caso, se siguen correctamente las directrices específicas del país para realizar entrevistas.	El entrevistador sigue en general las directrices del país en la entrevista, pero omite algunos elementos, sin que ello tenga efectos importantes para el resultado de la solicitud.	El entrevistador no sigue las directrices específicas, lo que puede comprometer el resultado de la solicitud.	Indicar N/A cuando no exista ninguna directriz de país pertinente para la entrevista.
	12.3.	En su caso, se siguen correctamente las políticas relativas a la aplicación de motivos de protección adicionales (por ejemplo, motivos humanitarios).	Se establecen y se exploran todos los motivos de protección adicionales, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	Algunos motivos de protección adicionales conforme a la política nacional no se establecen como tales y, por tanto, no se siguen explorando.	Indicar N/A cuando la autoridad decisoria no sea competente para adoptar decisiones sobre motivos de protección adicionales o cuando no haya motivos adicionales.
Conclusión de la entrevista	13.	El entrevistador sigue los pasos necesarios para poner fin a la entrevista.			
	13.1.	El entrevistador confirma si el solicitante ha entendido todas las preguntas que se le han hecho.	[opción no disponible]	No se confirma que se ha entendido. El solicitante afirma no haber entendido algunas preguntas y el entrevistador no las reformula en consecuencia.	[opción no disponible]

	13.2.	El entrevistador pregunta al solicitante si tiene algo que añadir.	[opción no disponible]	No se ofrece al solicitante una oportunidad efectiva de agregar algo.	[opción no disponible]
	13.3.	El entrevistador explica los siguientes pasos del procedimiento de asilo con claridad.	Al solicitante solo se le facilitan partes de esta información.	No se informa al solicitante acerca de los siguientes pasos del procedimiento de asilo.	Indicar N/A si, con arreglo a la práctica nacional, el entrevistador no tiene obligación de facilitar esta información o de incorporarla al registro de la entrevista.
Registro de la entrevista	14.	Se siguen las normas de transcripción/ elaboración del informe de la entrevista			
	14.1.	Se elabora un informe exhaustivo y objetivo de la entrevista personal, que contenga todos los elementos esenciales, o una transcripción. Contiene elementos adicionales, si procede, conforme a la práctica nacional.	El registro de la entrevista contiene numerosos errores ortográficos o es ligeramente difícil de leer. Las pausas que se han solicitado o realizado no se registran en la transcripción de la entrevista, cuando es algo que cabe esperar conforme a la práctica nacional.	El informe no es legible o está claro que faltan algunos elementos sustanciales o que su significado ha cambiado o se ha perdido debido a una paráfrasis excesiva.	[opción no disponible]
	14.2.	Si procede, se realiza una grabación sonora o audiovisual conforme a la práctica nacional.	La grabación se realiza conforme a la práctica nacional, pero el entrevistador no sigue ciertos pasos del procedimiento (por ejemplo, entregar una copia al solicitante inmediatamente o almacenar la grabación inmediatamente conforme a las normas técnicas), sin que ello afecte significativamente al procedimiento o a los derechos del solicitante.	La entrevista no se graba o se graba solo en parte cuando la grabación es obligatoria. La grabación es inaudible. El entrevistador no informa al solicitante de que se está grabando la entrevista.	Indicar N/A si, conforme a la práctica nacional, no se realiza una grabación sonora o audiovisual.
	14.3.	Se ofrece al solicitante una oportunidad efectiva de realizar comentarios o aclaraciones, verbalmente o por escrito, con respecto a cualquier error de traducción o error de concepto que aparezca en el informe/transcripción de la entrevista.	[opción no disponible]	No se ofrece al solicitante la oportunidad de realizar correcciones o aclaraciones o bien se pasan por alto (aunque sea en parte).	No es necesariamente aplicable si se realiza una grabación que constituya una prueba admisible en los procedimientos de recurso.

Evaluación de la resolución de primera instancia

Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse de «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse de «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
Introducción	1.	La resolución recoge correctamente los datos del solicitante			
	1.1.	La resolución recoge correctamente el nombre, el país de origen y la zona de procedencia, la fecha de nacimiento y el número de expediente, junto con otros datos requeridos por la política nacional.	No se consignan apodos o datos de identidad en disputa.	Se consigna incorrectamente el nombre o identificación del solicitante.	[opción no disponible]
	2.	Si procede, la resolución incluye un resumen conciso y preciso del historial de inmigración del solicitante.			
	2.1.	La resolución incluye un resumen conciso y preciso de posibles solicitudes anteriores y demás historial de inmigración del solicitante, con arreglo a la política nacional.	Se incluyen datos irrelevantes, que devalúan los puntos esenciales del historial de inmigración.	Se registran datos totalmente incorrectos o no se registra el historial, lo que afecta a la posterior consideración o la hace susceptible de impugnación.	Indicar N/A si no es necesario el historial de inmigración en la resolución.
Fundamento de la solicitud	3.	El fundamento de la solicitud establece correctamente todos los hechos sustanciales.			
	3.1.	El fundamento de la solicitud establece y presenta correctamente todos los hechos sustanciales.	Se incluyen datos incorrectos en la descripción de los hechos sustanciales, sin que ello afecte a la posterior consideración o la haga susceptible de impugnación. Se incluyen datos innecesarios que no tienen importancia para la consideración.	Se omiten o se tergiversan uno o varios hechos sustanciales, lo que compromete la resolución. Resumen de hechos incoherente, que incluye hechos irrelevantes, y ocasiona fallos en la consideración posterior de la solicitud.	[opción no disponible]
	4.	El fundamento de la solicitud establece correctamente el miedo futuro			
	4.1.	El fundamento de la solicitud especifica correctamente a quién y qué teme el solicitante, y por qué.	Se incluyen demasiados detalles, que devalúan los puntos esenciales.	El miedo futuro se describe incorrectamente o se omite, lo que compromete la posterior consideración.	[opción no disponible]

	5.	En su caso, las pruebas aportadas por el solicitante se describen correctamente en el fundamento de la solicitud.			
	5.1.	Las pruebas aportadas por el solicitante se describen correctamente conforme a la práctica nacional.	Se utilizan citas incorrectas en puntos menores, sin que ello afecte negativamente a la posterior consideración.	Se registra información inexacta o se citan fuentes cuya revelación no ha sido autorizada, lo que compromete la resolución.	[opción no disponible]
Valoración de la credibilidad	6.	Se evalúa correctamente la credibilidad de cada hecho material, incluida la identidad y el país de origen del solicitante			
	6.1.	Las pruebas se vinculan correctamente a cada hecho sustancial.	Las fuentes de las pruebas no se citan con claridad/ exactitud.	Se omiten pruebas esenciales o se trata información en la que no se puede confiar como si fueran pruebas, lo que compromete la consideración.	Indicar N/A si no se está evaluando la credibilidad, por ejemplo, en casos en que no sea posible establecer hechos sustanciales.
	6.2.	Los indicadores de credibilidad se aplican correctamente.	Se da muy poca o demasiada importancia a un indicador sin que ello afecte al resultado.	Aplicación incorrecta de los indicadores que da lugar a una conclusión incorrecta sobre credibilidad.	Indicar N/A si no se está evaluando la credibilidad, por ejemplo, en casos en que no sea posible establecer hechos sustanciales.
	6.3.	El concepto de verosimilitud se aplica objetivamente.	Se aplica incorrectamente la verosimilitud en un punto, sin que ello afecte a la conclusión relativa a este hecho sustancial.	La interpretación subjetiva de la verosimilitud da lugar al rechazo infundado de un hecho sustancial.	Indicar N/A si no se está evaluando la credibilidad, por ejemplo, en casos en que no sea posible establecer hechos sustanciales.
	6.4.	En la resolución solo se han utilizado incoherencias/ discrepancias que se han planteado al solicitante para que las aclare.	No se ha tenido en cuenta la respuesta del solicitante a una objeción, o se ha utilizado un punto menor objetado, sin que ello afecte al resultado en relación con este hecho sustancial.	Puntos que no se han aclarado con el solicitante se han utilizado contra él en la consideración de su credibilidad, lo que debilita la conclusión.	Indicar N/A si no se está evaluando la credibilidad, por ejemplo, en casos en que no sea posible establecer hechos sustanciales.

	6.5.	La información del país de origen es pertinente, y está actualizada y referenciada correctamente.	No se utiliza la IPO más actual, pero la fuente elegida sigue siendo aplicable.	Se utiliza IPO irrelevante, poco fiable o anticuada y se le da una importancia indebida, lo que debilita la conclusión.	Indicar N/A si no se está evaluando la credibilidad, por ejemplo, en casos en que no sea posible establecer hechos sustanciales.
	7.	Se alcanza una conclusión clara sobre cada hecho sustancial			
	7.1.	Por cada hecho sustancial, la resolución establece claramente si se ha aceptado o rechazado.	La conclusión puede deducirse del texto, pero no está formulada expresamente.	No hay una conclusión discernible en relación con uno o varios hechos sustanciales, por lo que la resolución es susceptible de impugnación.	Indicar N/A si no se está evaluando la credibilidad, por ejemplo, en casos en que no sea posible establecer hechos sustanciales.
	7.2.	Cuando un hecho sustancial se considera «dudoso», se ha aplicado correctamente el artículo 4, apartado 5, de la Directiva de reconocimiento ² /«beneficio de la duda» para concluir efectivamente si se acepta o se rechaza el hecho sustancial.	La consideración es innecesariamente prolongada, lo que devalúa los puntos esenciales.	No se han resuelto las cuestiones «dudosas» o se ha dado una importancia incorrecta a un punto que se traduce en una conclusión endeble sobre un hecho sustancial.	Indicar N/A si ningún hecho ha quedado «dudoso».
	8.	Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos.			
	8.1.	En la evaluación de los hechos sustanciales, se aplica el criterio de prueba correcto, conforme a las directrices nacionales.	Se utiliza una formulación incorrecta cuando se describe el estándar o la capacidad del solicitante para cumplirlo, pero la conclusión es correcta.	Se aplica un estándar excesivamente alto o bajo, lo que resulta en una conclusión incorrecta o deficientemente justificada.	Indicar N/A si no se está evaluando la credibilidad, por ejemplo, en casos en que no sea posible establecer hechos sustanciales.

(²) Directiva 2011/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, por la que se establecen normas relativas a los requisitos para el reconocimiento de nacionales de terceros países o apátridas como beneficiarios de protección internacional, a un estatuto uniforme para los refugiados o para las personas con derecho a protección subsidiaria y al contenido de la protección concedida (Directiva de reconocimiento).

	8.2.	En la evaluación de los hechos sustanciales, se ha aplicado correctamente la carga de la prueba.	Formulación confusa con respecto a la carga de la prueba sin que ello afecte a la conclusión.	La carga recae exclusivamente sobre el solicitante cuando la organización no ha cumplido con su obligación de investigar, lo que arroja dudas sobre la resolución.	Indicar N/A si no se está evaluando la credibilidad, por ejemplo, en casos en que no sea posible establecer hechos sustanciales.
	8.3.	Se han establecido correctamente y tenido en cuenta factores individuales como la edad, la educación y el trauma.	Los factores subyacentes no se han tenido expresamente en cuenta, sin que ello afecte a la conclusión.	Los factores subyacentes no se han tenido en cuenta para evaluar la capacidad del solicitante para fundamentar su solicitud, lo que arroja dudas sobre el resultado.	Indicar N/A si no hay factores pertinentes que considerar.
Evaluación de riesgos	9.	El riesgo tras el retorno se evalúa exhaustivamente y con precisión.			
	9.1.	La resolución establece y evalúa correctamente el riesgo tras el retorno (quién, qué y por qué).	Se consideran cuestiones irrelevantes, lo que compromete la claridad o la eficiencia.	Se omiten puntos pertinentes o se utilizan argumentos inadecuados, lo que arroja dudas sobre la conclusión relativa al riesgo tras el retorno.	[opción no disponible]
	9.2.	La información del país de origen es pertinente, y está actualizada y referenciada correctamente.	La IPO no está adaptada a la solicitud o se cita de forma demasiado prolija, lo que devalúa el punto.	Se omite IPO pertinente e importante, lo que arroja dudas sobre la conclusión o la hace susceptible de impugnación.	Indicar N/A si no se dispone de IPO pertinente.
	9.3.	Se ha aplicado el criterio de prueba correcto (grado razonable de probabilidad) en la evaluación del riesgo tras el retorno.	Se utiliza una formulación poco clara para describir el criterio de prueba, pero la conclusión es correcta.	Se aplica un criterio de prueba incorrecto, que da lugar a una conclusión incorrecta o injustificada sobre el riesgo.	[opción no disponible]
Análisis jurídico	10.	Se evalúa correctamente el temor fundado de ser perseguido			
	10.1.	Se evalúa correctamente si el trato declarado es persecución o no.	Se extrae una conclusión correcta pero no se explica claramente.	Conclusión incorrecta, que arroja dudas sobre la concesión o denegación del estatuto de refugiado.	Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en algunas decisiones de acuerdo con la práctica nacional.
	10.2.	Se evalúan correctamente los elementos subjetivos y objetivos del temor declarado.	Fundamentación confusa de elementos subjetivos/objetivos sin que afecte al resultado.	Conclusión incorrecta respecto de si el temor es fundado o no.	Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en algunas decisiones de acuerdo con la práctica nacional.

11.	Se establecen y se evalúan correctamente los motivos de persecución			
11.1.	La resolución señala y evalúa correctamente todos los motivos de persecución aplicables.	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	Determinación errónea de un motivo de persecución, cuyo resultado es que se rechaza o se acepta incorrectamente que la persecución temida está basada en un motivo de la Convención.	Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en algunas decisiones de acuerdo con la práctica nacional.
11.2.	Se evalúa correctamente la relación (nexo) entre la persecución y los motivos.	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	Evaluación inadecuada de la conexión que lleva a una conclusión incorrecta.	Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en algunas decisiones de acuerdo con la práctica nacional.
12.	Se detecta y se evalúa correctamente el riesgo real de sufrir daños graves en virtud del artículo 15 de la Directiva de reconocimiento.			
12.1.	La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra a): «la condena a la pena de muerte o su ejecución».	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	El artículo 15, letra a), de la Directiva de reconocimiento no se toma en consideración o se toma de forma inadecuada, lo que arroja dudas sobre la resolución.	Indicar N/A si se otorga el estatuto de refugiado al solicitante.
12.2.	La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra b): «la tortura o las penas o tratos inhumanos o degradantes».	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	El artículo 15, letra b), de la Directiva de reconocimiento no se toma en consideración o se toma de forma inadecuada, lo que arroja dudas sobre la resolución.	Indicar N/A si se otorga el estatuto de refugiado al solicitante.
12.3.	La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra c): «las amenazas graves e individuales contra la vida o la integridad física de un civil motivadas por una violencia indiscriminada en situaciones de conflicto armado internacional o interno».	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	El artículo 15, letra c), de la Directiva de reconocimiento no se toma en consideración o se toma de forma inadecuada, lo que arroja dudas sobre la resolución.	Indicar N/A si se otorga el estatuto de refugiado al solicitante.

13.	Se evalúa correctamente la disponibilidad y accesibilidad de la protección en el país de origen.			
13.1.	Se evalúa correctamente la disponibilidad y accesibilidad de la protección en la zona de procedencia del solicitante.	Se citan pruebas muy extensas e innecesarias que devalúan los puntos clave.	No se toman en consideración la protección o las circunstancias particulares del solicitante y el perfil de los agentes de persecución o daños graves.	Indicar N/A cuando la evaluación de la protección no es adecuada.
13.2.	Se evalúa correctamente la aplicabilidad de una protección interna, incluida su razonabilidad.	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	El responsable de la resolución no estipula un lugar concreto. No se evalúan las circunstancias del solicitante ni la razonabilidad de la reubicación en vista de la IPO pertinente, lo que arroja dudas sobre la conclusión o hace que sea vulnerable a la impugnación cuando sea clave para la resolución.	Indicar N/A cuando no sea adecuado evaluar alternativas de protección interna.
14.	En su caso, se han establecido y evaluado correctamente los motivos de exclusión			
14.1.	Los motivos de exclusión se establecen y evalúan correctamente.	[opción no disponible]	No se han establecido motivos de exclusión, o no se han aplicado orientaciones específicas y de política nacional en la consideración de la exclusión, lo que se traduce en una conclusión incorrecta o vulnerable con respecto a la exclusión.	Indicar N/A cuando no existan motivos de exclusión.
14.2.	La responsabilidad individual se evalúa correctamente.	[opción no disponible]	La responsabilidad individual no se ha evaluado o se ha evaluado incorrectamente, lo que se traduce en una conclusión incorrecta o vulnerable con respecto a la exclusión.	Indicar N/A cuando no existan motivos de exclusión.
14.3.	Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos.	Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos, pero no se explican claramente en la resolución.	Se aplican un criterio de prueba o una carga de la prueba incorrectos, lo que se traduce en una conclusión incorrecta o vulnerable con respecto a la exclusión.	Indicar N/A cuando no existan motivos de exclusión.

	15.	En su caso, los motivos de protección adicionales se aplican correctamente			
	15.1.	En su caso, se aplican correctamente los motivos de protección adicionales (por ejemplo, motivos humanitarios).	No se incluyen argumentos adicionales que podrían reforzar la consideración.	La consideración de motivos de protección adicionales se basa en pruebas inadecuadas o no se tienen en cuenta aspectos esenciales de la solicitud, lo que arroja dudas sobre la resolución.	Indicar N/A cuando no se planteen motivos de protección adicionales o cuando, de acuerdo con la práctica nacional, no se apliquen motivos de protección adicionales.
Forma	16.	La resolución sigue una estructura correcta e incluye todos los elementos necesarios			
	16.1.	La resolución sigue una estructura y un formato correctos conforme a las políticas nacionales.	El formato es adecuado pero no está totalmente adaptado a la solicitud.	Se utilizan párrafos estándar incorrectos o inadecuados, lo que se traduce en una presentación con falta de profesionalidad y un riesgo para la reputación de la organización.	[opción no disponible]
	16.2.	Se facilita al solicitante información sobre la forma de impugnar una resolución negativa por escrito o por medios electrónicos.	La información sobre los derechos de recurso no se presenta en el formato estándar nacional.	La información sobre el derecho de recurso no se facilita al solicitante o se facilita con instrucciones incorrectas, de modo que el solicitante está mal informado.	[opción no disponible]
	17.	La resolución se redacta con profesionalidad.			
	17.1.	La motivación de la resolución no es especulativa.	Una minoría de argumentos no están clara o completamente justificados.	Se utilizan argumentos especulativos que arrojan dudas sobre la resolución.	[opción no disponible]

	17.2.	El lenguaje de la resolución es adecuado, sensible y objetivo.	[opción no disponible]	Se utiliza lenguaje ofensivo o inapropiado, lo que causa sufrimiento al solicitante y crea un riesgo para la reputación de la organización.	[opción no disponible]
	17.3.	Se aplican las normas de la gramática y la ortografía.	Se cometen un pequeño número de errores gramaticales, ortográficos o de puntuación en la presentación.	Se cometen un número importante de errores gramaticales y ortográficos, que devalúan notablemente la calidad de la resolución, de modo que se crea un cierto grado de riesgo para la reputación de la organización.	[opción no disponible]
	18.	La resolución se adopta en los plazos estipulados.			
	18.1.	La resolución se adopta en los plazos estipulados conforme a la práctica nacional.	La resolución se ha retrasado innecesariamente en espera de pruebas que obviamente no iban a influir en la resolución.	No se ha dado tiempo suficiente al solicitante para presentar pruebas esenciales para la solicitud cuando ha aportado una explicación razonable para el periodo de tiempo solicitado, lo que se traduce en una resolución vulnerable a la impugnación. Retraso innecesario sin razones justificables.	[opción no disponible]

Ponerse en contacto con la Unión Europea

En persona

En la Unión Europea existen cientos de centros de información Europe Direct. Puede encontrar la dirección del centro más cercano en: https://europa.eu/european-union/contact_es

Por teléfono o por correo electrónico

Europe Direct es un servicio que responde a sus preguntas sobre la Unión Europea. Puede acceder a este servicio:

- marcando el número de teléfono gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (algunos operadores pueden cobrar por las llamadas);
- marcando el siguiente número de teléfono: +32 22999696; o
- por correo electrónico: https://europa.eu/european-union/contact_es

Buscar información sobre la Unión Europea

En línea

Puede encontrar información sobre la Unión Europea en todas las lenguas oficiales de la Unión en el sitio web Europa: https://europa.eu/european-union/index_es

Publicaciones de la Unión Europea

Puede descargar o solicitar publicaciones gratuitas y de pago de la Unión Europea en: <https://op.europa.eu/es/publications> Si desea obtener varios ejemplares de las publicaciones gratuitas, póngase en contacto con Europe Direct o su centro de información local (https://europa.eu/european-union/contact_es).

Derecho de la Unión y documentos conexos

Para acceder a la información jurídica de la Unión Europea, incluido todo el Derecho de la Unión desde 1952 en todas las versiones lingüísticas oficiales, puede consultar el sitio web EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>

Datos abiertos de la Unión Europea

El portal de datos abiertos de la Unión Europea (<http://data.europa.eu/euodp/es>) permite acceder a conjuntos de datos de la Unión. Los datos pueden descargarse y reutilizarse gratuitamente con fines comerciales o no comerciales.



■ Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea